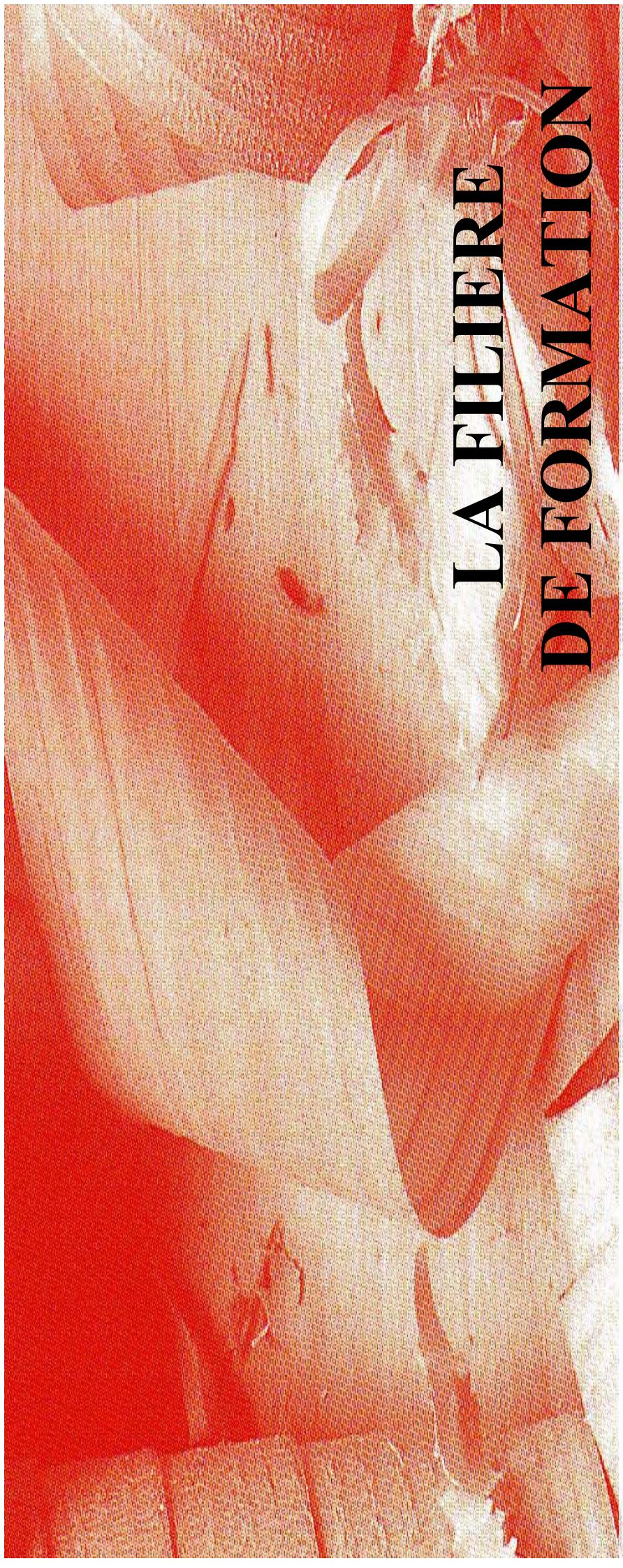
Mode d'utilisation pour parcourir le dossier :

1 – Cliquer sur l'onglet situé sur le côté gauche nommé **SIGNET**
2 – Parcourir le sommaire **BCCEA** en développant les « + » ou « -»
3 – Cliquer sur l'onglet désiré pour accéder à linformation
4 – Le présent document possède 63 pages



LA FILIERE DE FORMATION

BCCEA

Brevet de collaborateur de chef d'entreprise artisanale

LE BREVET DE COLLABORATEUR DE CHEF D'ENTREPRISE ARTISANALE BCCEA

LES ENJEUX D'UNE FORMATION

- 60% des conjointes d'artisans exercent une activité dans l'entreprise de leur mari . Interface entre l'entreprise et ses partenaires (clients, fournisseurs, banque, comptable…), le conjoint collaborateur joue dans l'entreprise artisanale un rôle essentiel qui nécessite des compétences multiples, concernant notamment l'organisation, la communication, la gestion administrative et commerciale, les ressources humaines…

- Les évolutions de l'environnement touchent de plein fouet les modalités d'organisation et de travail des entreprises artisanales. La performance de l'entreprise est très étroitement liée à sa réactivité à l'environnement et à sa capacité à intégrer les évolutions. Il existe une corrélation directe entre le niveau de compétence du conjoint et la performance de l'entreprise. La formation des conjoints collaborateur est donc un enjeu primordial pour le secteur des métiers

- Facteur de construction et de reconnaissance de la qualification au sein de l'entreprise familiale, la formation des conjoints est également une nécessité pour un public dont l'emploi est corrélé à leur statut et qui en cas de divorce, de deuil ou de cessation d'activité voit leur emploi disparaître. Une formation diplômante et qualifiante leur facilite l'accès au marché du travail et leur permet de poursuivre leur activité dans de meilleures conditions.

- Le brevet de collaborateur de chef d'entreprise artisanale (BCCEA), crée en 1990 à la demande des conjoints des chefs d'entreprise artisanale pour répondre à leurs besoins de qualification et de reconnaissance de leurs compétences. Il valide la formation organisée par les chambres de métiers à l'intention du collaborateur du chef d'entreprise artisanale . Il a pour objet de lui permettre de mieux assumer son rôle au sein de l'entreprise et de faire reconnaître sa qualification au sein et à l'extérieur de l'entreprise. Ce titre est homologué au niveau IV.

- Afin de maintenir la qualité et l'attractivité de cette formation face aux évolutions de l'environnement (évolution de l'environnement, évolution du public et de ses attentes, évolution des modes de formation) l'APCM et les chambres de métiers ont procédé en 2002 à sa rénovation.

LES OBJECTIFS DE L'ACTUALISATION DU BCCEA

Développer la compétence des conjoints collaborateurs

- La fonction tenue par le conjoint collaborateur devient plus complexe et nécessite de nouvelles compétences et connaissances telles que la micro-informatique, l'utilisation et l'exploitation des nouvelles technologies de l'information et de la communication, une ouverture sur l'environnement européen, sur les législation commerciales et du travail ainsi que sur les démarches de certification qualité.

Ajuster l'offre aux besoins du public

- Depuis la mise en place du BCCEA en 1990, le public s'est diversifié : rajeunissement profil des conjoints collaborateurs, élévation du niveau de formation initiale, parcours professionnel antérieur, pluri-activité.

Développer et diversifier les modalités de formation

- Les nouvelles technologies de l'information et de la communication ouvrent des opportunités intéressantes. Sans remettre en cause le principe d'une organisation de la formation en présentiel, l'accès à distance à une partie des contenus devrait permettre de mieux prendre en compte les contraintes de l'entreprise ainsi que les contraintes de vie du conjoint collaborateur.

Rendre plus lisible l'offre de formation : faciliter l'accès à la certification par la recherche d'une harmonisation entre différentes offres de formation

- L'offre de formation destinée aux conjoints collaborateurs s'est diversifiée : des formations aux contenus proches de ceux du BCCEA ont vu le jour : gestionnaire d'entreprise artisanale (GEAB), brevet de collaborateur de chef d'entreprise commerciale (BCCEC).
- La recherche d'une plus grande performance et le souci d'améliorer leur compétence conduisent les conjoints collaborateurs à suivre, en fonction de leurs besoins et des opportunités, telle ou telle formation : stage de formation continue organisé par les organisations professionnelles ou les chambres de métiers, suivi de certains modules du BCCEA ou du GEAB, formation organisées par les universités.
- L'organisation de passerelles entre les différentes offres de formation intéressant les conjoints devrait permettre la validation de cursus de formation construit au fil de leurs besoins.

LA DEMARCHE D'ACTUALISATION

La démarche d'actualisation s'est appuyée sur :

- **Un comité de pilotage** composé de l'APCM, la DECAS, l'UPA représentée par la CNAMS et la CAPEB, l'ACFCI, le Secrétariat d'État aux Droits des femmes.

- **Des groupes de travail techniques** composées de formateurs, responsables de formation, conjoints collaborateurs
  - 4 groupes de travail sur les **modules interprofessionnels** (soit un groupe par module),
  - un groupe de travail sur les **thématiques transversales** (système de validation, professionnalisation, usage des NTIC, articulation avec d'autres titres et diplômes).

- **Un groupe de travail professionnel**
  - Après consultation de l'UPA et de ses trois confédérations, une profession, l'automobile, représentée par le CNPA, a travaillé avec l'APCM sur le référentiel d'un cinquième module spécialisé dans sa branche.

- **La démarche** a été conduite avec le concours de la DECAS et l'appui méthodologique du cabinet conseil Ambroise Bouteille.

LES PRINCIPAUX RESULTATS

Au terme de la démarche d'actualisation, la rénovation du BCCEA se traduit par :

- **Une redéfinition des objectifs et des contenus**, centrés sur l'acquisition de démarches et de connaissances utiles au fonctionnement de l'entreprise artisanale en lien avec les tâches et **responsabilités exercées réellement** par le collaborateur du chef d'entreprise artisanale.
- **Une modernisation** des contenus tenant compte des **nouveaux outils informatiques** et de leurs impacts sur les pratiques d'organisation et de gestion de l'entreprise artisanale.
- **La recherche d'une plus grande cohérence d'ensemble** avec les aménagements dans l'organisation des différents modules : allègement des contenus théoriques au profit d'approches reliant théorie et applications spécifiques, suppression des redondances entre les modules, définition de pré-requis.
- **Un cadrage précis des contenus et de la pédagogie** à mettre en œuvre, destiné à préserver le caractère opérationnel de la formation et à **homogénéiser** les pratiques des formateurs au sein du réseau des chambres de métiers.
- **Une ré-évaluation de la durée** des différents modules dans le cadre de la réglementation des 35 heures.
- Une meilleure adéquation entre formation et **modalités de validation**, avec la mise en place au niveau de chaque module d'un **cahier des charges définissant les objectifs, la forme, la durée et les critères d'évaluation** des différentes épreuves (contrôle continu et épreuves terminales).
- **Une articulation avec des diplômes et titres reconnus** avec la reconnaissance d'équivalences ouvrant droit pour les modules du BCCEA à dispense de formation voire de validation.
- Une série de préconisations méthodologiques touchant à **la mise en ligne du BCCEA** et aux modalités de professionnalisation du titre.

PRESENTATION GENERALE

FINALITES ET PUBLICS

Le BCCEA s'adresse au conjoint du chef d'entreprise artisanale ou au collaborateur dont l'activité consiste à assister le chef d'entreprise dans la gestion administrative, comptable et commerciale de l'entreprise.

Le BCCEA prépare et accompagne celui ci dans l'exercice de sa fonction et lui permet d'acquérir l'ensemble des compétences nécessaires pour :

- assumer les tâches de **secrétariat**,
- organiser le fonctionnement administratif de l'entreprise et faire le choix des outils les plus adaptés (informatiques notamment),
- suivre administrativement et financièrement les clients, les fournisseurs, la banque et le comptable,
- assurer la **saisie des opérations courantes** en comptabilité,
- analyser la **situation financière** et la **rentabilité** de l'entreprise à partir des documents comptables,
- suivre les **contraintes réglementaires** de la petite entreprise,
- gérer administrativement le **personnel** de l'entreprise et participer éventuellement à son management,
- assurer le **lien permanent** et la communication entre le chef d'entreprise, les partenaires extérieurs et l'équipe,
- participer à **l'accueil** et à **la vente** des produits et services de l'entreprise,
- proposer au chef d'entreprise des évolutions de la **politique commerciale** pour favoriser le développement de l'entreprise.

La formation peut être également proposée aux personnes appelées à occuper la fonction de collaborateur de chef d'entreprise artisanale.

ACHITECTURE DE LA FORMATION

La formation est structurée autour d'une série de modules :

Quatre modules interprofessionnels pour une durée de 483 heures (soit 69 jours de 7 heures).

Module 1 : Communications et relations humaines (70h)
Module 2 : Secrétariat bureautique (112h)
Module 3 : Gestion de l'entreprise (203 h)
Module 4 : Stratégies et techniques commerciales(84h) auxquels s'ajoutent 14 heures correspondants à 4 rencontres collectives d'une demi journée pour le suivi du mémoire

Un cinquième module professionnel peut être décliné et organisé à la demande des professions.

DE L'ADMISSION EN FORMATION A LA VALIDATION

Dans l'attente de la mise en place d'une procédure de validation des acquis de l'expérience, on accède au BCCEA au terme d'une formation validée par un examen organisé au plan national.

L'accès à la formation est soumise à deux conditions : deux ans d'expérience professionnelle dans l'entreprise artisanale et un niveau de formation générale équivalent à un niveau de celui de 3ème ou un niveau V.

Le candidat est tenu de suivre la formation pour pouvoir se présenter à l'examen.

L'examen ouvrant droit au brevet de collaborateur de chef d'entreprise artisanale est organisé par module . Le BCCEA est délivré aux candidats qui, à l'issue de leur formation, ont obtenu une note égale ou supérieur à 10 sur 20 à chacun des modules
Toutefois la volonté d'adapter le parcours d'accès au BCCEA à la diversité des profils des candidats, dans un contexte où la validation des acquis est appelée à devenir une des pierres angulaires de la formation professionnelle a conduit à donner à la commission départementale d'évaluation mise en place au niveau de chaque chambre de métiers une large compétence en matière d'instruction des candidatures.

S'agissant de **l'admission en formation** la commission départementale d'évaluation peut assouplir les conditions sur examen du dossier

Pour ce qui est du **parcours de formation et de validation**, des tableaux d'équivalences ont été établis. Ces équivalences fondées sur la détention de titres ou diplômes de niveau au moins équivalent et présentant des champ de recouvrement avec le BCCEA ouvrent doit à dispense de formation voire de validation. En application de ce principe La commission est souveraine pour arrêter les dispenses de formation et /ou de validation.

Les dispositions concernant l'accès au BBCCEA sont appelées à évoluer avec la future mise en place d'un dispositif de validation des acquis de l'expérience adapté aux titres de la filière de formation professionnelle de l'artisanat.

LE PROGRAMME DE FORMATION

CONTENUS DE LA FORMATION

- **Quatre modules interprofessionnels pour une durée de 483 heures** (soit 69 jours de 7 heures).

  Module 1 : Communications et relations humaines (70h)
  Module 2 : Secrétariat bureautique (112h)
  Module 3 : Gestion de l'entreprise (203 h)
  Module 4 : Stratégies et techniques commerciales(84h) auxquels s'ajoutent 14 heures correspondants à 4 rencontres collectives d'une demi journée pour le suivi du mémoire

- **Un cinquième module professionnel peut être décliné et organisé à la demande des professions.**

Module 1 : COMMUNICATION ET RELATIONS HUMAINES

Objectif : permettre au participant de :

- mieux se connaître pour se positionner dans l'entreprise et vis à vis des partenaires extérieurs,
- communiquer efficacement dans sa vie professionnelle,
- trouver sa place en tant que collaborateur.

Contenu :

- les fondements de la communication : repères théoriques , les situations relationnelles : analyse de situation concrètes et apprentissage de techniques.

Méthode pédagogique :

- Applications concrètes, travaux individuels, mises en situation, jeux de rôle à partir d'études de cas liés à des problématiques d'entreprise artisanale,
- Utilisation de l'outil vidéo en cours de formation.

Module 2 : SECRETARIAT BUREAUTIQUE

Objectif : permettre au participant de :

- maîtriser les techniques, les méthodes et outils nécessaires pour assumer toutes les tâches de secrétariat au sein de l'entreprise artisanale,
- se doter des outils, informatiques notamment, et de l'organisation les plus adaptés pour être efficace et productif.

Contenu :

- l'environnement informatique et l'évolution des tendances de l'informatique, les outils bureautiques et leurs applications, les outils de télécommunications et de paiement, l'organisation administrative.

Pré-requis :

- avoir des connaissances de base en informatique ou avoir suivi un stage d'initiation à l'informatique estimé à 30 ou 40 heures.

Méthode pédagogique :

- exercices pratiques appliqués à des situations concrètes d'entreprises artisanales.

Module 3 : GESTION DE L'ENTREPRISE ARTISANALE

Objectif : permettre au participant de :

- Appréhender l'environnement juridique et fiscal dans lequel se situe l'entreprise, les règles du droit des entreprises,
- Appliquer les principes du droit du travail dans la gestion du personnel,
- Comprendre les principes de la comptabilité, maîtriser les techniques de base pour assurer les opérations courantes,
- Analyser des documents comptables et participer à la gestion de l'entreprise nécessaires.

Contenu :

- l'environnement de l'entreprise artisanale, les principales problématiques juridiques liées à la vie de l'entreprise, à son statut, au statut du conjoint, les règles du droit du travail,les obligations comptables et fiscales de l'entreprise, les opérations comptables, les outils de gestion financière et l'analyse des documents comptables.

Méthode pédagogique :

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques. Etudes de cas en lien avec l'entreprise artisanale.

Module 4 : STRATEGIE ET TECHNIQUES COMMERCIALES

Objectif : permettre au participant de :

- maîtriser les techniques de vente,
- structurer l'organisation commerciale de l'entreprise,
- réaliser un diagnostic commercial,
- proposer une stratégie commerciale adaptée.

Contenu :

- Diagnostic et stratégie commerciale, l'action commerciale, les techniques de vente , l'élaboration d'un mémoire technico-commercial.

Méthode pédagogique :

- Travail sur des cas concrets, échanges d'expériences,
- Pour les techniques de vente : mise en situation, utilisation de la vidéo.

Il est recommandé d'associer autant que possible le chef d'entreprise à la réalisation du mémoire technico-commercial

Module : COMMUNICATION ET RELATIONS HUMAINES

Durée : 70 heures

Objectif général :

- mieux se connaître pour se positionner dans l'entreprise et vis à vis des partenaires extérieurs,
- communiquer efficacement dans sa vie professionnelle,
- trouver sa place en tant que collaborateur.

Sous-module 1 : LES FONDEMENTS DE LA COMMUNICATION

Objectif pédagogique :

- comprendre les bases de la communication en entreprise et son importance.

Cadrage des contenus :

- Se limiter aux éléments théoriques indispensables à la compréhension des situations relationnelles traitées dans le sous-module 2,
- Se mettre le plus rapidement possible dans un contexte professionnel et plus particulièrement de petite entreprise artisanale.

CONTENUS	
1. Le schéma de base de la communication	émetteur/message/récepteur ▪ les enjeux d'une relation, les objectifs des différents acteurs ▪ la communication orale (les niveaux de langage, …) ▪ la communication non-verbale (regard, gestuelle, …) la communication écrite (formulation et transmission de messages
2. Les ressorts de la communication	▪ statuts, rôles, codes sociaux utilisés par chacun des acteurs de l'entreprise artisanale ▪ les attitudes et les comportements - faits et opinions - stéréotypes - représentations - identification et gestion des personnalités ▪ connaissance et affirmation de soi et de son rôle dans l'entreprise, la formulation de son rôle
3. Les types de situations de communication rencontrées dans et hors du champ de l'entreprise artisanale, identification et analyse	▪ la place du collaborateur dans l'entreprise ▪ la relation avec le chef d'entreprise ▪ la relation avec l'équipe (pilotage, évaluation, motivation, tensions, …) ▪ la relation avec le client ▪ la relation des employés avec les clients ▪ la relation avec les fournisseurs ▪ la relation avec les autres partenaires
4. L'environnement matériel des échanges	

Sous-module 2 : LES SITUATIONS RELATIONNELLES

Objectif pédagogique :

- améliorer ses prestations tant à l'interne qu'à l'externe en utilisant des techniques et des outils propres au domaine de la communication,
- améliorer ses contacts avec l'extérieur et avec l'équipe, analyser les situations rencontrées dans ce domaine et apporter les moyens de les comprendre et d'y répondre, participer à la gestion des équipes (management),
- disposer de méthodes pour faire face aux types de relations les plus fréquentes en entreprise.

Cadrage des contenus *:*

- Pratiquer l'enseignement sous forme de journées d'application et d'entraînement (travaux individuels et de groupe, mise en situation, jeux de rôle, …). L'usage de la vidéo est grandement recommandé ;
- Illustrer chacune des 9 situations (qui peuvent être complétées ou aménagées) par les cas les plus fréquemment rencontrés en entreprise et de la façon la plus exacte possible.

CONTENUS	
1. L'accueil	▪ analyse du contexte ▪ la présentation ▪ importance du premier contact ▪ les éléments qui facilitent l'accueil
2. L'entretien et la conduite d'entretien	▪ les différents types d'entretiens : l'entretien non-directif, l'entretien semi-directif, l'entretien directif, l'entretien de face à face ; utilisations et techniques ▪ la conduite d'entretien ▪ l'écoute ▪ la reformulation, ▪ le questionnement ▪ la synthèse ▪ la transmission d'informations
3. L'analyse et la résolution de problèmes	▪ l'identification et formulation du problème ▪ l'observation de faits ▪ les solutions possibles ▪ la résolution d'un problème en groupe ▪ l'application de la solution ▪ le contrôle des résultats et l'analyse des écarts ▪ la réponse à une réclamation
4. La négociation	▪ l'objet de la négociation ▪ le démarrage d'une négociation ▪ le dialogue, l'argumentaire ▪ le traitement des objections ▪ la synthèse ▪ la décision
5. Les échanges téléphoniques	▪ l'accueil téléphonique : ce qu'il ne faut pas dire, ce qu'il est important de noter ▪ l'attitude au téléphone ▪ l'usage du répondeur
6. La prise de rendez-vous	
7. Le suivi des contacts	
8. La circulation de l'information (affichage…)	
9. La prise de parole en groupe	▪ l'exposé ▪ l'intervention en réunion ▪ le travail en groupe

Module : SECRETARIAT BUREAUTIQUE

Durée : 112 heures

Objectif général :
- assumer toutes les tâches de secrétariat d'une entreprise artisanale,
- se doter des outils (informatique notamment) et de l'organisation les plus adaptés pour être efficace et productif.

Sous-module 1 : L'OUTIL INFORMATIQUE

Objectif pédagogique :
- identifier les nouveaux outils informatiques et leurs usages,
- définir les tâches susceptibles d'être informatisées, comprendre le processus d'informatisation,
- dialoguer avec des vendeurs de matériel et de logiciels ainsi qu'avec des revendeurs.

Pré-requis du sous-module :
- Posséder les bases de l'informatique,
- Un module d' « initiation à l'informatique » estimé à 30 ou 40 heures pour les personnes néophytes dans le domaine est dispensé hors BCCEA.

Cadrage des contenus :
- Compte-tenu des pré-requis, se centrer sur les nouveaux outils et non sur la composition de base d'un ordinateur,
- Indiquer au stagiaire les outils informatiques nouveaux et leurs fonctionnalités les plus utiles sans traiter les principes de fonctionnement et les spécificités techniques.

CONTENUS	
1. Rappel rapide des bases de l'informatique et présentation des nouveaux outils	▪ L'identification des différents éléments de l'ordinateur : - L'unité centrale, la souris, le clavier - Le système d'exploitation - Les périphériques (disque dur, imprimante, lecteur, CD, graveur…) - Les outils de sauvegarde - Les outils réseaux (modem, fax électronique, ADSL….) les réseaux internes ▪ L'organisation du poste périphérique : - Organisations des applications (raccourcis, installations réduites, répartition entre les postes……) ▪ Organisation des fichiers (répertoire, dossiers
2. Le processus d'informatisation de l'entreprise artisanale	▪ Le projet informatique de l'entreprise ▪ L'analyse de documents techniques présentant du matériel ou des logiciels ▪ Les logiciels de marché ▪ Les logiciels personnalisés et développements spécifiques (avantages comparés avec progiciels) ▪ La demande d'informatisation - cahier des charges - relations avec les fournisseurs - le projet informatique de l'entreprise - critères de choix du matériel ou des logiciels ▪ les contrats informatiques et la législation en vigueur ▪ préparation de l'entreprise (circulation de l'informatisation ,importance de l'élément humain…..) et mise en œuvre ▪ suivi de la maintenance

Sous-module 2 : LA BUREAUTIQUE

Objectif pédagogique :

- maîtriser l'ensemble des outils bureautiques utiles à l'entreprise artisanale.

Cadrage des contenus :

- Se limiter aux fonctionnalités strictement nécessaires en entreprise,
- Utilisation d'un logiciel de traitement de texte :
  - Se centrer sur des fonctionnalités : ex définition de styles, publipostage, … ,
  - Eviter les fonctionnalités comme la réalisation de dessin,
  - Rappeler uniquement les fautes de grammaire les plus fréquentes (ex : confusion entre l'infinitif et le participe passé des verbes du premier groupe) et indiquer l'usage du correcteur d'orthographe.
- Utilisation d'un tableur :
  - Se centrer sur des fonctionnalités comme la création de tableaux,
  - Eviter les fonctionnalités comme l'usage de fonctions mathématiques, la programmation de macros,
  - Rappeler les principales règles de calcul et principales formules nécessaires (ex : règle de 3, pourcentages, moyennes).

CONTENUS	
1. La rédaction et la mise en page sous traitement de texte	▪ création de courriers ▪ publipostage ▪ rédaction des correspondances : - rappel des règles d'orthographe et de grammaire - principe de rédaction de lettres : présentation et formules - études de cas relatives à la commande de matériel, la livraison, les transports, les banques, les assurances, les services financiers, la facturation, les impayés, les consignes, le règlement intérieur, autres … ▪ mise en forme de documents - révision du clavier, présentation des outils d'auto formation et frappe (lettre, symbole, chiffre...) - règles de mise en page et élaboration de documents type : texte, lettre, fax, devis, facture, bon de livraison de courriers, plannings, avoirs, tableau chiffré, enveloppe normalisée PTT/enveloppe non normalisée , document pré-imprimé ▪ présentation de logiciels graphiques
2. L'utilisation d'un tableur	▪ règles de calcul de base, pourcentages ▪ création de tableaux ▪ liaisons entre tableaux ▪ applications : devis, facture, graphiques, tableau de gestion du personnel ▪ présentation des bases de données

Sous-module 3 : LES OUTILS DE TELECOMMUNICATION ET DE PAIEMENT

Objectif pédagogique :

- appréhender la fonctionnalité de l'ensemble des outils de télécommunication utiles à l'entreprise artisanale (l'usage est vu en communication),
- savoir choisir et utiliser les outils de paiement et d'encaissement.

Cadrage des contenus :

- Donner les principales fonctionnalités de chacun des outils et signaler éventuellement les fonctions plus avancées sans cependant les traiter,
- Ne pas aborder le fonctionnement et les spécificités techniques ;
- Identifier les principaux critères de choix de ces outils et repérer succinctement comment les traiter dans une grille de dépouillement d'offres.

	CONTENUS
1. Les outils de télécommunication	▪ téléphonie - les offres des opérateurs de télécommunications : fonctionnalités techniques, tarification, services, mise en concurrence, … - la place du téléphone, la rentabilisation de son utilisation, - le renvoi de lignes - l'utilisation d'un répondeur - le choix d'un mobile ▪ modem, télécopie, minitel ▪ internet ▪ messagerie électronique - recherche d 'informations (navigateur, réglementation, nouveaux produits, fournisseurs, …) ▪ communication et commerce électronique
2. Les outils de paiement et d'encaissement	

Sous-module 4 : L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Objectif pédagogique :

- prendre en charge et améliorer l'organisation administrative de l'entreprise artisanale.

Cadrage des contenus :

- Procéder à l'enseignement par la réalisation d'exercices pratiques appliqués à des situations concrètes de l'entreprise artisanale ;
- Se concentrer sur les situations les plus fréquemment rencontrées dans les TPE et éviter complètement les outils des PME et des grandes entreprises (ex : circulaire, intranet, organisation de services fonctionnels composés de plusieurs personnes, …)

CONTENUS	
1. L'organisation du poste de travail	▪ l'ergonomie ▪ la photocopieuse ▪ les fournitures ▪ le classement - choix du mot directeur - modes de classement ▪ les différents procédés de rangement - les rangements horizontaux - les rangements verticaux - les rangements rotatifs ▪ la gestion des archives (durée de conservation des documents, stockage physique)
2. L'organisation du travail	▪ L'agenda, la gestion du temps, les outils (agenda électronique, logiciels, …) ▪ l'organisation du plannings des salariés ▪ l'évaluation de sa charge de travail ▪ la planification en fonction des urgences et des priorités
3. la gestion des flux	▪ le suivi des fournisseurs et des achats : commandes, délais, factures, … ▪ le suivi des clients : carnets de commandes, suivi des commandes, devis, factures, réclamations, mise en recouvrement
4. Le traitement de l'information	▪ la recherche d'informations (centres de ressources, revues, internet, réunions d'informations, …) ▪ identification rapide des informations clef ▪ organisation de la circulation de l'information dans l'entreprise

Module : GESTION DE L'ENTREPRISE ARTISANALE

Durée : 203 heures

Objectif général :

- maîtriser les connaissances et méthodes nécessaires pour comprendre et assurer au quotidien la gestion de l'entreprise artisanale.

Sous-module 1 : L' ENTREPRISE ET SON ENVIRONNEMENT

Objectif pédagogique :

- situer l'entreprise artisanale et en comprendre le fonctionnement par la connaissance de son environnement économique.

Cadrage des contenus :

- Considérer ce sous-module comme une simple introduction à l'ensemble du module « gestion », destiné à sensibiliser les participants à l'environnement de leur entreprise,
- Ne pas du tout traiter ce sous-module comme un cours général d'économie, mais se centrer sur les éléments les plus concrets du contexte courant de l'entreprise artisanale, et notamment ses principaux interlocuteurs.

CONTENUS	
1. Positionnement de l'entreprise dans son environnement, le contexte économique	▪ éléments minimums à connaître pour appréhender l'entreprise dans son environnement ▪ la conjoncture économique ▪ la croissance et l'emploi, l'inflation, les principaux indices économiques
2. Le secteur des métiers	▪ définition économique de l'entreprise ▪ l'inscription au Répertoire des Métiers : définition, contours, droits et devoirs ▪ la description du secteur des métiers (définitions) et sa place dans l'économie française et au niveau régional ▪ les institutions du secteur : les Chambres de métiers et les organisations professionnelles, analyse de leur rôle, leurs prestations et leurs services ; la DECAS, la DRCA
3. L'identification et la connaissance des partenaires	▪ Ex banquiers, fournisseurs, expert comptable…
4. L'identification des politiques en faveur des PME	▪ principes généraux (subventions européennes, politiques nationales) ▪ relais possibles

Sous-module 2 : CULTURE JURIDIQUE

Objectif pédagogique :

- connaître ses droits et remplir ses devoirs, liés à son statut et à celui de l'entreprise, vis à vis des différents partenaires de l'entreprise.

Cadrage des contenus :

- ***Point 1*** : se limiter aux règles et notions de droit directement utiles aux points suivants, en évitant les notions historiques ou générales du droit,
- ***Points 2 et 3*** : se concentrer sur les cas les plus concrets et courants de l'entreprise artisanale, tels qu'ils figurent dans le référentiel,
- Sur les points plus spécifiques ou moins courants, indiquer comment aller plus loin (sources d'information, aides juridiques, recours à un avocat,…).

CONTENUS	
1. Notions indispensables de droit	▪ définitions (patrimoine, personnalité juridique, capacité juridique, …) ▪ l'organisation juridictionnelle de la France ▪ les obligations ▪ les contrats (devis, baux, assurance, …) ▪ la responsabilité délictuelle ▪ la responsabilité contractuelle ▪ dimension européenne ▪ le système européen (directives) ▪ exemples concrets d'impacts sur l'artisanat (environnement, hygiène, droit du consommateur,) ▪ les normes liées à la protection de l'environnement ▪ la veille juridique et fiscale ▪ sources d'informations ▪ tendances actuelles
2. Les formes juridiques de l'entreprise	▪ le choix de la forme juridique de l'entreprise ▪ les différents statuts ▪ la double immatriculation ▪ les impacts sur la responsabilité, le patrimoine, la fiscalité et le social ▪ la transformation juridique ▪ la cession de l'entreprise ▪ achat, vente d'entreprise, le fonds de commerce, le pas de porte ▪ le redressement et la liquidation judiciaire
3. Le conjoint	▪ le choix du statut du conjoint ▪ les régimes matrimoniaux, le PACS ▪ le divorce ▪ les différentes formes de divorce ▪ les effets du divorce ▪ le décès, la succession

Sous-module 3 : COMPTABILITE

Objectif pédagogique :

- assurer les tâches de comptabilité courante,
- utiliser les apports de l'informatique dans la tenue de la comptabilité,
- comprendre les documents comptables et les mécanismes des travaux de fin d'exercice pour une analyse de la situation de son entreprise,
- dialoguer de façon efficace avec son comptable.

Cadrage des contenus :

- ***Points 1, 2 et 3*** : se limiter aux connaissances minimum nécessaires à la tenue d'une comptabilité courante (saisie des écritures courantes) ; éviter absolument d'enseigner les techniques manuelles de comptabilité, en considérant que tous les collaborateurs seront équipés d'un progiciel de comptabilité,
- ***Point 4*** : traiter de la fiscalité des opérations systématiquement rencontrées dans une entreprise artisanale, d'activité et de statut courant ; éviter le traitement de cas particuliers trop complexes (de type TVA à 8,5%, à 5,5%, à l'export,…) sauf si une partie importante du groupe est concernée et intéressée ; donner le principe des prélèvements fiscaux en expliquant le remplissage des cases principales des formulaires, les exemptions principales, mais sans entrer dans le détail des cas et des cases spécifiques,
- ***Point 5*** : ne pas aller au-delà de la compréhension de ces travaux de fin d'exercice, en considérant que l'expert comptable réalise ces travaux ou qu'il donne au collaborateur des instructions précises pour leur saisie (liste des OD de fin d'année par exemple).

CONTENUS	
1. Présentation générale	▪ analyse et modèles comptables ▪ la comptabilité de trésorerie et d'engagement ▪ le plan comptable ▪ la tenue des journaux comptables ▪ le journal de caisse ▪ le journal de banque ▪ le journal d'achat et de charges ▪ le journal de vente ▪ le journal des opérations diverses ▪ la comptabilité en partie double ▪ le compte ▪ le rapprochement bancaire ▪ le grand livre et la balance ▪ la composition du compte de résultat ▪ la composition du bilan
2. Les outils	▪ l'utilisation d'un logiciel de comptabilité ▪ intérêts et limites de l'informatisation de la comptabilité ▪ le choix d'un logiciel du marché ▪ mise en place ▪ l'organisation ▪ le recours à un expert-comptable et/ou un centre de gestion agréé ▪ la répartition des tâches
3. Enregistrement des opérations courantes dans un contexte informatisé	▪ achats et ventes ▪ autres charges et produits ▪ suivi des règlements ▪ charges de personnel ▪ la comptabilisation ▪ les comptes spécifiques

4. Fiscalité	▪ la TVA (nationale, à l'export) ▪ les régimes d'imposition ▪ le micro BIC ▪ le réel simplifié ▪ le réel normal ▪ l'IR, l'IS ▪ les autres impôts directs ▪ la taxe professionnelle ▪ la taxe d'apprentissage ▪ les centres de gestion agréés ▪ l'administration fiscale, le contrôle fiscal ▪ analyse des situations fiscales ▪ déclarations fiscales
5. Les travaux de fin d'exercice dans un contexte informatisé	▪ l'inventaire ▪ les stocks ▪ les travaux en cours ▪ la règle de spécificité de l'exercice ▪ notions de rattachement ▪ achats ▪ charges ▪ ventes ▪ les amortissements. ▪ les provisions. ▪ la clôture et les à nouveaux

Sous-module 4 : GESTION FINANCIERE

Objectif pédagogique :

- analyser les documents comptables,
- gérer rationnellement les finances de l'entreprise,
- identifier les indicateurs permettant de définir une stratégie en liaison avec le chef d'entreprise.

Cadrage des contenus :

- Ne pas s'engager dans un cours théorique de gestion financière, éviter en particulier tous les concepts utilisés en moyenne et grande entreprises, rarement connus des très petites entreprises ; se centrer sur les indicateurs directement appréhendables dans une entreprise artisanale, tant au niveau de leur compréhension que de leur calcul dans la vie courante de l'entreprise,
- Privilégier les exemples concrets dans le calcul des indicateurs, sous forme de petits exercices pratiques, plutôt que la seule explication de formules abstraites.

CONTENUS	
1. Introduction au calcul des prix	▪ composition et calcul du coût de revient ▪ notions de marges seuil de rentabilité
2. Analyse de l'activité	▪ le seuil de rentabilité ▪ le solde intermédiaire de gestion ▪ la capacité d'autofinancement
3. Analyse financière	▪ le compte de résultat ▪ le solde intermédiaire de gestion ▪ le fonds de roulement, le besoin en fonds de roulement, la trésorerie ▪ les ratios de structure et de trésorerie ▪ la rationalisation des stocks : niveau d'immobilisations
4. Financement de l'entreprise	▪ modes de financement (emprunts, crédit bail,…) ▪ la négociation bancaire (jours de valeur, calcul d'agios, …) ▪ optimisation du plan de financement ▪ décision d'investissement, conséquences en matière de rentabilité, retour sur investissement
5. Gestion budgétaire	▪ la rationalisation des coûts ▪ la prévision à court terme ▪ le budget de trésorerie ▪ prévision d'activité ▪ optimisation du plan de trésorerie- la budgétisation - budget des ventes - budget des approvisionnements - budget des charges ▪ le contrôle ▪ les tableaux de bord
6. Les logiciel de facturation	▪ présentation

Sous-module 5 : GESTION DU PERSONNEL

Objectif pédagogique :

- gérer administrativement le personnel de l'entreprise,
- respecter les contraintes sociales et juridiques.

Cadrage des contenus :

- Suivre les mêmes recommandations que celles formulées dans le sous-module 2 (culture juridique),
- En particulier, se centrer sur les cas les plus fréquemment rencontrés dans l'entreprise artisanale, en insistant particulièrement sur les risques et obligations les plus mal connus dans ces entreprises, et sur lesquels elles rencontrent le plus de difficultés ; éviter a contrario d'insister sur les règles faiblement appliquées aux TPE,
- Point 3 : considérer que la paye est réalisée ailleurs, ou que si le collaborateur souhaite la traiter en interne, une formation complémentaire lui serait nécessaire.

CONTENUS	
1. Le contrat de travail	▪ les différents types de contrats de travail ▪ le cas particulier du contrat d'apprentissage ▪ les mesures en faveur de l'emploi. ▪ la décision de recrutement, les formalités d'embauche, la rédaction et le suivi des contrats, la période d'essai ▪ les ruptures de contrats, le licenciement ▪ les litiges employeurs-employés
2. Le temps de travail	▪ la durée du travail ▪ calcul des congés ▪ application des 35 heures ▪ le suivi des congés ▪ la formation continue
3. La paye	▪ les salaires. ▪ les principaux modes de rémunération ▪ calcul de la rémunération ▪ les conventions collectives ▪ la gestion de la paye ▪ les apports et limites de la sous-traitance ▪ la présentation d'un logiciel de paye ▪ les déclarations sociales (caisses de retraite, URSSAF, …)
4. Les obligations sociales	▪ l'inspection du travail ▪ la médecine du travail ▪ l'hygiène et la sécurité ▪ le suivi des contrats d'assurance et complémentaires ▪ l'optimisation de la prévoyance

Module : STRATEGIE ET TECHNIQUES COMMERCIALES

Durée : 84 heures + 14 heures soit 4 rencontres collectives d'une demi journée pour le suivi du mémoire

Objectif général :
- structurer l'organisation commerciale de l'entreprise,
- participer à son développement commercial,
- réaliser le diagnostic commercial de l'entreprise et proposer une stratégie commerciale adaptée.

Sous-module 1 : DIAGNOSTIC ET STRATEGIE COMMERCIALE

Objectif pédagogique :
- analyser une situation commerciale dans son ensemble, participer à l'élaboration de la stratégie la plus appropriée par rapport à cette situation,
- participer à la définition d'une politique commerciale dans son entreprise.

Cadrage des contenus :
- Limiter au maximum les concepts fondamentaux, ou tout au moins, les traduire au fur et à mesure en cas concrets,
- Transmettre aux stagiaires les grilles de diagnostic et d'élaboration d'une stratégie commerciale afin de travailler sur des études de cas ou sur leur propre entreprise.

CONTENUS	
1. Les outils de diagnostic	▪ marchés et clientèles ▪ les circuits de distribution, la franchise, la concurrence ▪ le diagnostic du produit et du service ▪ définition du marketing ▪ analyses de marché ▪ connaissances de l'offre et choix des produits et services en fonction de son marché ▪ analyse d'image et de satisfaction ▪ l'analyse des points forts et des points faibles de l'entreprise ▪ positionnement géographique et sectoriel de l'entreprise par rapport à ses potentialités internes et externes
2. La stratégie commerciale	▪ définition - les variables de la stratégie - Ex : prix de vente, produit d'appel, repositionnement, développement de services, innovation de produits et de services, niches, diversification, sous-traitance, création et protection des marques, export, adhésion à un réseau : franchise, commerce associé, … ▪ les méthodes d'élaboration d'une stratégie commerciale ▪ définition d'une stratégie adaptée ▪ déclinaison sous forme d'une politique commerciale ▪ incidence sur les autres aspects de l'entreprise (achats, finances, rentabilité, ressources humaines,) ▪ budgétisation
3. Les démarches qualité	▪ présentation des différents dispositifs (labellisation, certification, qualification, normes ISO, …) ▪ processus de mise en place

Sous-module 2 : L'ACTION COMMERCIALE

Objectif pédagogique :

- participer à la mise en œuvre de la politique commerciale dans son entreprise.

Cadrage des contenus :

- privilégier au maximum les études de cas concrets ; donner dans chacune des actions, des recommandations pratiques directement utilisables par les collaborateurs dans leurs futures actions, issues de l'expérience.

CONTENUS	
1. Les droits du consommateur	▪ Liste de thèmes à aborder au choix en fonction des groupes : - les contrat de vente, le règlement des paiements - le devis - la facture - la protection des marques - les règles liées à la publicité - la concurrence déloyale - les droits du consommateur le refus de vente - les exportations, le droit des transports - les soldes, les liquidations
2. La promotion de l'entreprise, l'image de marque	▪ actions sur les éléments de l'image de marque (identité visuelle, signalétique, délai de réponse, …)
3. La prospection commerciale	▪ les fichiers clientèles ▪ les mailings (papier, électronique) ▪ le démarchage ▪ le phoning
4. Mise en valeur du produit et du service dans l'espace de vente	▪ vitrine ▪ marchandisage (merchandising) ▪ marques PLV
5. Les supports	▪ l'identité visuelle ▪ la carte de visite commerciale ▪ les catalogues ▪ les dépliants et prospectus (contenu)
6. La publicité	▪ introduction, les principes à respecter ▪ les agences et prestataires ▪ le message publicitaire ▪ les différents supports de publicité ▪ le plan d'action publicitaire ▪ le budget publicitaire - les supports de la publicité - les journaux, les relations presse - les radios locales - le sponsoring

7. Le suivi commercial de la clientèle	▪ les cadeaux, les remises - les facilités de paiement - le service après-vente - les garanties et extension de garanties - la fidélisation ▪ Les cartes de fidélité
8. La commercialisation par des circuits de distribution	▪ les foires et les salons : - la structure d'un stand - les emplacements - la mise en scène, les accessoires, les panneaux, la disposition des objets ▪ le commerce électronique
9. Le plan de communication	▪ élaboration d'un plan de communication concret ▪ budget ▪ élaboration des cahiers des charges pour la consultation de prestataires
10. Sensibilisation à l'importance des langues	▪ la mondialisation de l'économie ▪ la place des langues dans l'entreprise artisanale ▪ comment se former
11. Les relations fournisseurs	▪ référencement ▪ mise en concurrence ▪ négociation réapprovisionnement

Sous-module 3 : LES TECHNIQUES DE VENTE

Objectif pédagogique :

- utiliser les techniques de base de la vente et savoir les adapter à la situation de son entreprise.

Cadrage des contenus :

- Axer tout l'enseignement sur des mises en situation (jeux de rôles, training,…), en distillant les recommandations techniques de base au fil de ces exercices pratiques.

CONTENUS	
1. Les étapes dans le déroulement de l'entretien	▪ la préparation ▪ l'identification des besoins du client ▪ la présentation des produits (connaissance des produits, argumentaire) ▪ la vente additionnelle ▪ l'annonce du prix, la présentation du devis, la présentation de la facture ▪ la négociation - les clients hésitants - les réponses à donner aux objections ▪ la conclusion ▪ la relance des impayés ▪ l'après-vente
2. Les situations de vente	▪ sous forme de jeux de rôle ▪ vente en magasin ▪ vente par téléphone, ▪ vente sur devis aux particuliers ▪ vente à une entreprise ou une collectivité ▪ vente à un donneur d'ordre ▪ vente aux distributeurs

Sous-module 4 : SUIVI DU MEMOIRE

Objectif pédagogique :

- mettre en application les acquis de la formation sur un projet concret de l'entreprise,
- formaliser ce projet.

Cadrage des contenus :

- S'assurer que le sujet choisi pour le mémoire contient une dimension commerciale,
- Veiller à garder un niveau d'exigence conforme au niveau IV,
- Veiller au caractère opérationnel du mémoire (réalisme des actions présentées, modes de réalisation, budgétisation),
- Tenir compte des spécificités du stagiaire (niveau de formation, acquis, compétences, expérience, statut, disponibilité, rôle dans l'entreprise, …),
- Motiver et cadrer le stagiaire souvent en proie à des découragements,
- Sensibiliser à la qualité de l'expression et au respect des règles orthographiques et grammaticales,
- Solliciter le recueil de la position du chef d'entreprise par rapport au projet si possible.

CONTENU
1. Choix du sujet et définition du plan de travail **2. Elaboration du plan détaillé** **3. Travail sur la forme du mémoire** **4. Préparation de la soutenance**

LA VALIDATION DE LA FORMATION ET SA CERTIFICATION

LA VALIDATION DE LA FORMATION ET SA CERTIFICATION

- Dans l'attente de la mise en place de la validation des acquis de l'expérience, la délivrance du BCCEA est subordonnée à un examen défini au plan national.

- **L'inscription à l'examen** se fait auprès de la chambre de métiers. Elle est soumise à la présentation des attestations permettant de vérifier le suivi régulier des formations prescrites lors de l'admission en formation ainsi que les dispenses éventuellement accordées par la commission départementale d'évaluation lors de l'instruction du dossier du candidat.

- **Les dispenses de formation voire de validation** sont prononcés par la commission départementale (cf chapitre sur les principes d'équivalences).

- **Le BCCEA est délivré au candidat ayant obtenu une note égale ou supérieure à 10/20 à chacun des modules**
  Il n'y a pas de pondération entre les modules. En revanche le candidat ayant satisfait aux conditions qui ouvrent droit à la délivrance d'un module garde le bénéfice du module obtenu. Aucune obligation n'est faite de présenter l'ensemble des modules dans un temps limité.

- **La validation est organisée au niveau de chaque module**. Elle repose sur une série d'épreuves : du contrôle continu organisé localement, des épreuves terminales définies au plan national.

- Afin d'homogénéiser les pratiques en ce qui concerne **le contrôle continu** les principes suivants ont été retenus :
  - Les sujets sont élaborés et corrigés par le formateur et doivent porter au minimum sur les points définis dans le cahier des charges ci joint,
  - le contrôle continu doit être réalisé en plusieurs fois : minimum 3 validations différentes,
  - la présence des candidats est obligatoire à tous les contrôles continus décidés en début de modules par l'équipe pédagogique en début de module,
  - En cas d'absence de certaines personnes il est possible d'organiser un contrôle de rattrapage sur un autre sujet,
  - Chaque contrôle continu donne lieu à une notation. La moyenne des notes obtenues au contrôle continu compte pour 50% de la note finale.

- Les sujets des **épreuves terminales** pour chaque module sont choisi au niveau national par des commissions convoquées par l'APCM. La note de l'épreuve terminale compte également pour 50% de la note finale.

- **Deux sessions d'examen** sont organisées par an, selon un calendrier fixé par l'APCM.

Les épreuves : tableau récapitulatif

Principe : une validation par module avec une note de 10/20 à chacun des modules

Module	Coefficient	Durée maximale
1 - Communication et relations humaines		
Contrôle continu	1,5	
Epreuve orale terminale	1	0 h 40
Epreuve écrite terminale	0,5	4 h 00
2 - Gestion de l'entreprise artisanale		
Contrôle continu	1	
Epreuve orale terminale	1	0 h 40
Epreuve écrite terminale		4 h 00
3 - Secrétariat bureautique		
Contrôle continu	1	
Epreuve écrite terminale	1	4 h 00
4 - Stratégie et techniques commerciales		
Contrôle continu	1	
Mémoire technico-commercial et soutenance orale	1	0 h 30

Module : COMMUNICATION ET RELATIONS HUMAINES

CONTROLE CONTINU

Le contrôle continu doit permettre d'apprécier l'aptitude du candidat à :
- Communiquer à l'oral
- Se situer en tant que collaborateur dans une relation interpersonnelle avec l'environnement (interne/externe) de l'entreprise
- Traiter une situation de communication

Un minimum de trois notes sera exigé pour l'élaboration de la note de contrôle continu qui comptera pour 50 % de la note finale

Sous-module / Modalités	Situations relationnelles
Epreuve écrite	X
Epreuves orales	X

Le contrôle continu oral prendra la forme de deux épreuves :
- Une mise en situation de communication (exemple : exercice de présentation de sa fonction, de son entreprise, entretien avec un partenaire.....)
  A travers cet exercice on cherchera à apprécier la capacité du candidat à s'exprimer de façon claire concise et précise (attitude, aisance).
- L'analyse d'une situation de communication *(faire attention à ne pas privilégier exclusivement les situations conflictuelles)*
  A travers cet exercice on cherchera à apprécier la capacité du candidat à :

– reformuler une situation,
– présenter clairement la façon de traiter une situation donnée (problème de cause/problème de but),
– défendre et argumenter son point de vue (qualité de l'attitude et du comportement),
– répondre aux questionnements du formateur (qualité d'écoute).

Le contrôle continu écrit prendra la forme d'une étude cas portant sur le traitement d'une situation de communication.
A travers cet exercice on cherchera à apprécier la capacité du candidat à poser une problématique; à traiter une situation (pertinence de l'analyse, justesse des propositions).

EXAMEN FINAL

L'examen final consistera en deux épreuves : une épreuve orale (coefficient 1), une épreuve écrite (coefficient 0,5)

L'épreuve orale terminale aura pour thème la mise en relation du collaborateur du chef d'entreprise avec un partenaire interne ou externe de l'entreprise (chef d'entreprise, salarié, apprenti, fournisseur, banquier, URSAFF, administration, client.....) autour d'un objectif à atteindre.
Elle prendra la forme d'une étude de cas à partir de laquelle le candidat aura à :
- présenter la démarche qu'il entend mettre en œuvre pour atteindre l'objectif prédéfini dans l'étude de cas,
- développer un argumentaire,
- traiter la ou les objections définies dans l'étude de cas,
- conclure la démarche.

L'évaluation portera sur :
- l'exposé de la problématique,
- la description des moyens mis en oeuvre pour atteindre l'objectif,
- la qualité de l'argumentaire,
- la force de conviction,
- la cohérence du raisonnement,
- l'aptitude verbale et relationnelle.

Durée : 20 minutes maxi + temps de préparation 20 minutes

L'**épreuve écrite terminale** prendra la forme d'une étude de cas à partir de laquelle le candidat aura à analyser une situation, choisir et appliquer une démarche pour favoriser et améliorer la communication.
Elle aura pour objectifs de vérifier la capacité du candidat à :
- lire, comprendre une situation de communication
- traiter une situation de communication

L'évaluation portera sur :
- l'analyse de la situation : résumé de la problématique,
- la pertinence de la démarche : qualité du diagnostic, de l'argumentaire, des solution(s) proposée(s),
- cohérence du raisonnement : prise en compte du contexte et des incidences éventuelles de la démarche et/ou solution adoptée,
- la présentation et la structuration de l'écrit.

Durée : 4 heures

Composition du jury pour l'écrit et l'oral :
- Un technicien autre que l'animateur de la formation,
- Un collaborateur de chef d'entreprise artisanale (si possible titulaire du BCCEA),
- Un chef d'entreprise artisanale,
- Un responsable de formation.

Module : SECRETARIAT BUREAUTIQUE

CONTROLE CONTINU

Le contrôle continu doit permettre d'apprécier l'aptitude du candidat à :
- rédiger et mettre en forme des documents (courriers, formulaires types...) sous traitement de texte et sous tableur,
- mettre en place des outils pour améliorer l'organisation administrative de l'entreprise.

Trois notes seront exigées pour l'élaboration de la note de contrôle continu qui comptera pour 50 % de la note finale.

Sous-module / Modalité	Bureautique	Organisation administrative
Epreuve écrite	X	X

Le contrôle continu du sous module « **Bureautique** » prendra la forme d'une série d 'exercices :
Le candidat à partir de données fournies aura à élaborer et mettre en forme, **une lettre, un devis, une facture, un tableau accompagné d'un graphique.**

L'évaluation sera faite sur support papier et support informatique (disquette).

Elle prendra en compte :
- la présentation,
- l'utilisation correcte des fonctionnalités de l'outil bureautique (traitement de texte et tableur),
- l'orthographe,
- la pertinence de l'ensemble (corps de lettre, pertinence du graphique.....),
- la présence des mentions obligatoires.

Le contrôle continu du sous module « **organisation administrative** » prendra appui sur deux épreuves :

- **une mini étude de cas portant sur l'organisation du travail et la gestion du temps.**

A partir de données fournies et d'objectifs à atteindre le candidat aura à organiser une journée, une semaine de travail...., gérer des échéances....
L'évaluation portera sur l'organisation des activités, des priorités dans le temps, la mise en forme et la représentation visuelle de cette organisation (planning, graphique, tableau ..) à l'aide de l'outil informatique.

- **Un exercice de traitement de l'information**

A partir des données qui lui seront fournies, le candidat aura à opérer un choix :
- trier et sélectionner des informations,
- dégager des critères de choix,
- retranscrire dans un tableau comparatif les informations relatives aux éléments du choix,
- faire ressortir le choix qui s'impose avec les éléments d'argumentaire.

  Le contrôle continu pourra être également utilisé pour vérifier que les notions relatives au classement, au rangement et à la codification de l'information sont maîtrisées.

EXAMEN FINAL

L'examen final prendra la forme **d'une étude de cas écrite**.

L'objectif de l'étude de cas est de vérifier la capacité du candidat à :
- Analyser et prendre les initiatives nécessaires en matière d'organisation ?
- Rédiger et élaborer les documents commerciaux et les courriers d'accompagnement,
- Maîtriser l'outil bureautique.

- **Evaluation :**

le travail du candidat sera évalué sur version papier et disquette.

L'évaluation (notation sur 200 points) portera sur :
- Maîtrise des outils bureautiques (utilisation correcte du logiciel) : 50 points
- Qualité et clarté de la présentation : 50 points
- Connaissances des règles administratives (mentions légales) : 30 points
- Syntaxe et orthographe : 20 points
- Pertinence de la démarche : 50 points
  (pertinence de l'analyse/cohérence de l'action)

Durée : 4 h

Composition du jury :
- Un technicien autre que l'animateur de la formation,
- Un collaborateur de chef d'entreprise artisanale (si possible titulaire du BCCEA),
- Un chef d'entreprise artisanale,
- Un responsable de la formation.

Module : GESTION DE L'ENTREPRISE ARTISANALE

CONTROLE CONTINU

Le contrôle continu doit permettre de vérifier les connaissances du candidat sur :
- l'entreprise et ses acteurs,
- les droits et les devoirs liés à son statut et à celui de l'entreprise,
- les formalités et obligations liées à la gestion administrative du personnel.

Il doit également permettre de vérifier la capacité du candidat à utiliser les outils de comptabilité et de gestion.

Quatre notes seront requises pour l'élaboration de la note de contrôle continu qui comptera pour 50 % de la note finale.

Le recours à un correcteur autre que l'animateur de la formation ou la double correction est fortement préconisé.

Sous-Module / Modalité	Environnement de l'entreprise artisanale	Culture juridique et fiscale	Gestion du personnel	Comptabilité	Gestion
Epreuves écrites		X		X	X

Le contrôle continu des sous modules **«environnement de l'entreprise artisanale »** « culture juridique » et « gestion du personnel» prendra la forme d'une étude de cas.

Celle-ci portera soit sur une problématique de gestion de personnel, soit sur une problématique liée au statut de l'entreprise, ou à celui du conjoint.

Elle aura pour objet de vérifier les connaissances du candidat sur la thématique posée, sa capacité à les appliquer à une situation donnée (analyse du problème; prise en compte des risques et obligations, démarche à mettre en œuvre).

Cette épreuve de contrôle continu sera également utilisée pour vérifier les connaissances du candidat sur l'entreprise et son environnement.

La problématique non traitée dans le cadre du contrôle continu sera traitée dans le cadre de l'épreuve orale terminale.

Le contrôle continu du sous module **«comptabilité»** prendra la forme d'une étude de cas (durée 2 heures) ayant pour objet de vérifier les capacités du candidat à effectuer les travaux de comptabilité courante.

A partir de données fournies, le candidat aura à :
- saisir des écritures courantes dans un contexte informatisé pour éditer un grand livre,
- construire, à partir d'une balance, un compte de résultat et un bilan.

***Le contrôle continu du sous module* « gestion »** donnera lieu à 2 épreuves :

- une étude de cas (2 heures) dans laquelle le candidat, aura à réaliser, à partir d'un compte de résultat et d'un bilan , une analyse d'exploitation et l'analyse financière,
  Les formules financières seront données pour privilégier l'analyse et les commentaires,
- Une étude de cas (2 heures) dans laquelle le candidat aura à établir et /ou commenter un plan de financement ou un compte de résultat ou un seuil de rentabilité.

EXAMEN FINAL

L'examen final consistera en 2 épreuves : une épreuve écrite (notation sur 120), une épreuve orale (notation sur 80).

L'épreuve écrite terminale prendra la forme d'une étude de cas dans laquelle il sera demandé au candidat de :

- analyser la situation financière d'une entreprise en utilisant dans une liste de ratio ceux qui sont pertinents par rapport à la situation décrite,
- résoudre un problème de gestion,
- élaborer à partir de l'analyse et de l'étude du problème posé des préconisations et les commenter.

L'évaluation portera sur

- l'analyse (50% de la note)
- étude de gestion (25% de la note)
- les préconisations (25% de la note)

Durée : 4 heures

L'épreuve orale portera, selon la problématique retenue comme thème de contrôle continu des sous modules « entreprise et son environnement », « culture juridique » et « gestion du personnel », sur la problématique qui n'aura pas été traitée dans le cadre du contrôle continu.
L'épreuve consistera pour le candidat à traiter par oral une situation tirée au sort et à répondre aux questions du jury.
Dans cette épreuve le candidat aura à faire valoir ses connaissances sur la thématique posée, sa capacité à les appliquer à une situation donnée (analyse du problème, prise en compte des risques et obligations, démarche à mettre en œuvre).
Les questions du jury pourront porter sur l'entreprise et son environnement.

Durée : 20 minutes maxi + 20 minutes de préparation

Composition du jury :

- Un technicien autre que l'animateur de la formation,
- Un collaborateur de chef d'entreprise artisanale (si possible titulaire du BCCEA),
- Un chef d'entreprise artisanale,
- Un responsable de la formation.

Module : STRATEGIE ET TECHNIQUES COMMERCIALES

CONTROLE CONTINU

Le contrôle continu doit permettre de mesurer les compétences du candidat à analyser une situation commerciale, utiliser les démarches et outils de l'action commerciale, mener une vente.
Trois notes seront exigées pour l'élaboration de la note de contrôle continu qui comptera pour 50 % de la note finale.

Sous-module / Modalités	Diagnostic et stratégie commerciale	Action commerciale	Techniques de vente
Epreuve écrite	X	X	
Epreuve orale			X

***Le contrôle continu du sous-module* « diagnostic et stratégie commerciale »** prendra la forme :

- d'une mini étude de cas

A partir d'un ensemble d'informations fourni au candidat concernant une entreprise et son contexte commercial celui ci aura à réaliser un diagnostic commercial.

Le contrôle continu du sous-module « action commerciale » prendra la forme :

- Soit d'une mini étude cas
  A partir d'une étude de cas présentant un plan d'action commerciale le candidat aura à présenter et analyser la pertinence d'une ou deux actions adaptées ou venant en complément du plan d'action commerciale.
- Soit d'une application en entreprise
  Cette mise en application consistera pour le candidat à présenter sous forme de fiche action une action commerciale à développer (action de promotion, action de prospection commerciale, action de mise en valeur du produit, action de suivi commercial....) en lien avec le projet commercial de l' entreprise.
  La fiche action présentera l'objectif poursuivi, la démarche, les moyens mis en œuvre.

A travers cette épreuve quelque soit la forme (étude de cas ou fiche-action) l'évaluation portera sur la cohérence démarche/finalité/faisabilité.

***Le contrôle continu du sous module* « techniques de vente »** prendra la forme :

- D'une simulation d'un entretien de vente

EXAMEN FINAL

L'examen final prendra la forme d'un mémoire technico-commercial écrit et d'une soutenance orale.

L'objectif du mémoire, est de vérifier la capacité du candidat à :
- Réaliser et présenter un diagnostic commercial,
- Proposer une stratégie à court terme,
- Présenter un plan d'action commerciale (objectifs, actions, moyens, outils de suivi).

Le mémoire doit porter sur une problématique réelle d'entreprise en lien avec la situation du candidat et faire valoir sa connaissance du secteur professionnel concerné.

Caractéristiques du mémoire :15 à 20 pages hors annexes

Critères d'évaluation du mémoire

Ecrit : Notation sur 120 *(pas de note éliminatoire à l'écrit)*
- Présentation générale du mémoire : 30 points
  - Aspect général : couverture, date de mise en page, pagination
  - Organisation du dossier : introduction générale, développement conclusion
  - Expression écrite
  - Annexes
- Présentation de la thématique du mémoire : 30 points
  - Entrée en matière
  - Présentation du sujet
- Diagnostic : 36 points
  - Justesse et qualité de l'analyse
- Adéquation des propositions et cohérence : 24 points
  - Justesse et qualité
  - Faisabilité
  - Outils de mise en œuvre/suivi

Oral : Notation sur 80
- Clarté et originalité de la présentation : 24 points
  - Clarté d'élocution
  - Qualité de la présentation du mémoire (utilisation de supports)
  - Prise en compte du contexte dans lequel s'insère l'entreprise
- Cohérence de la présentation : 32 points
  - Qualité de l'argumentation et du raisonnement
  - Capacité de synthèse
  - Capacité à être concret, à illustrer des propos
- Pertinence des réponses : 24 points
  - Esprit d'à propos, précisions des réponses apportées
  - Force de conviction
  - Ouverture d'esprit sur l'environnement

Durée de l'oral : 30 minutes maxi (*10 à 15 minutes d'exposé, 10 à 15 minutes de débat avec le jury)*

Composition du jury pour l'écrit et l'oral :
- Un technicien autre que l'animateur de la formation,
- Un collaborateur de chef d'entreprise artisanale (si possible titulaire du BCCEA),
- Un chef d'entreprise artisanale,
- Un responsable de formation.

LES EQUIVALENCES

LES EQUIVALENCES

LA PROCEDURE D'INSTRUCTION DES DEMANDES D'EQUIVALENCE

- **Une période transitoire**

Dans l'attente de la mise en place des procédures d'accès au BCCEA par la validation des acquis de l'expérience l'instruction des demandes d'équivalence sera assurée de façon transitoire par une **commission départementale d'évaluation propre au BCCEA .** Cette période devrait être de courte durée et générer l'instruction d'un nombre limité de dossiers.

Composée à l'image de celle mise en place pour le Brevet de maîtrise cette commission comprend obligatoirement un **représentant des conjoints**.

Cette commission a pour rôle de décider, des éventuelles dispenses de formation voire de validation qui peuvent être prises au regard du profil du candidat. *(cf ci après principes d'équivalences)*

- **Une période ultérieure**

Les modalités définies ci dessus sont appelées à évoluer avec la mise en place, du cadre réglementaire et des modalités qui organiseront la Validation des Acquis par l'Expérience (VAE).
Une fois constitué, le jury de la VAE pourrait sans doute être appelé à se prononcer sur les équivalences éventuelles pouvant être obtenues pour le BCCEA.

LA COMMUNICATION AUX BENEFICIAIRES

L'information des bénéficiaires sur les possibilités d'équivalence est assurée par les chambres de métiers dans le cadre des procédures d'accueil, mises en place à l'intention des stagiaires potentiels.

LES PRINCIPES D'EQUIVALENCES

- **Les équivalences résultent de la détention de titres ou de diplômes de niveau au moins équivalent et présentant des champs de recouvrement avec le BCCEA.**

- **Deux tableaux définissent les équivalences** ouvrant droit au minimum à une dispense de formation.

- **Ces tableaux sont conçus comme des outils d'aide à la décision.**

Ils ne donnent pas lieu à une application automatique. Leur utilisation demande dans tous les cas **l'expertise d'une instance locale** (commission départementale d'évaluation, futur jury de la VAE).

La commission est souveraine pour dispenser le candidat de tout ou partie de la formation après avoir vérifié que celui-ci, à travers son expérience ou d'autres formations antérieures, a acquis les **compétences** correspondants à ces modules.
A partir de ces tableaux, la commission statue sur soit d'éventuelles dispenses de formation ou soit d'éventuelles dispenses de formation et de validation.

MODE D'EMPLOI DES TABLEAUX

Les deux tableaux sont relatifs à deux groupes de niveaux de formation distincts : niveau IV, niveau III et supérieur.
Pour chacun des deux groupes de niveaux, trois types de diplômes ont été identifiés comme susceptibles d'être rencontrés et donnant lieu à une équivalence.

- **Les diplômes spécialisés dans un domaine de formation traité pour partie par le BCCEA.**

Domaines de formation visés[1]
Seuls diplômes dans les domaines de formation suivants peuvent permettre l'obtention d'une dispense car leur finalité se rapproche de celle du BCCEA :
- Commerce, Vente,
- Comptabilité, Gestion,
- Secrétariat, Bureautique,
- Économie.

Diplômes visés
Au niveau IV : Bac général, Bac technologique, Brevet de Technicien, Bac Professionnel, Brevet Professionnel (BP).
Au niveau III et supérieur : Brevet de Technicien Supérieur (BTS), Diplôme Universitaire de Technologie (DUT), Diplôme d'Enseignement Universitaire Général (DEUG), Diplôme d'Études Universitaires Scientifiques et Techniques (DEUST), Diplôme Études Comptables et Financières (DECF), Licence, Maîtrise, Maîtrise de Sciences de Gestion (MSG), Maîtrise de Méthodes Informatiques Appliquées à la Gestion, Diplôme d'Études Supérieures Comptables et Financières (DESCF), Titre d'Ingénieur Maître, Diplôme d'Études Supérieures Spécialisées (DESS), Diplôme d'Études Approfondies (DEA), Magistère.

- **Les titres et diplômes professionnels touchant au secteur de l'artisanat**[2]

Souvent, à dominante technique, ces titres et diplômes approchent néanmoins le monde spécifique de l'entreprise artisanale sous des aspects étudiés également dans le BCCEA. C'est pourquoi certains d'entre eux peuvent permettre des dispenses.

Diplômes visés
Au niveau IV : Brevet de Maîtrise (BM), Brevet Professionnel (BP), Brevet Technique des Métiers (BTM)
Au niveau III et supérieur : Brevet de Maîtrise Supérieur (BMS), Brevet Technique des Métiers Supérieur (BTMS)

- **Les titres et diplômes de collaborateur de chef d'entreprise**

Au Niveau IV : Brevet de Collaborateur de Chef d'Entreprise Commerciale (BCCEC)[3], Diplôme de Gestion de l'Entreprise Artisanale du Bâtiment (GEAB).

---

1 *L'intitulé du diplôme ou titre constitue une première source d'indication qu'il est possible de compléter en se référant à la « nomenclature interministérielle des spécialités de formation ».*

2 *Compte tenu du contexte très particulier des métiers d'art, le Brevet des Métiers d'Art et le Diplôme des Métiers d'Art n'ont pas été retenus dans les tableaux des équivalences.*

3 *Sous réserve d'homologation*

TABLEAUX DES EQUIVALENCES OUVRANT DROIT AU MOINS A DISPENSE DE FORMATION

- **Tableau des équivalences pour les diplômes[4] de niveau IV**
  - équivalence étudiée et validée par le Comité de pilotage du BCCEA.
  - - équivalence devant encore faire l'objet d'une validation par les organismes concernés.

Niveau IV		Exemples	Modules du BCCEA			
			Communication et relations humaines	***Secrétariat Bureautique***	***Gestion de l'entreprise artisanale***	***Stratégie et techniques commerciales***
Diplômes spécialisés dans un domaine de formation traité pour partie par le BCCEA : Bacs (généraux, technologiques, professionnels), Brevets de Technicien, Brevets Professionnels[5]	Commerce, Vente	Bac Pro « Vente », Bac technologique STT[6] «Action et communication commerciales » , …				■
	Comptabilité, Gestion	Bac technologique STT « Comptabilité et gestion », Bac Pro « Comptabilité », …			■	
	Secrétariat, Bureautique	BP « Secrétariat bureautique », Bac Pro « Secrétariat », …		■		■
Titres et diplômes professionnels touchant au secteur de l'artisanat	Brevet de Maîtrise		■		■	■
	Brevet Professionnel d'une profession de l'artisanat	BP Boucherie, BP Coiffure, ….	■			■
	Brevet Technique des Métiers		■			
Titres et diplômes de collaborateur de chef d'entreprise	Brevet de Collaborateur de Chef d'Entreprise Commerciale *sous réserve de reconnaissance officielle (cf. ACFCI)*			□	□	□
	Titre de Gestion de l'Entreprise Artisanale du Bâtiment *sous réserve validation Capeb*				□	

4 *Diplômes et titres.*

5 *Le Bac général «Economique et Social » n'ouvre pas droit à une dispense de formation.*

6 *STT : Sciences et technologies tertiaires »*

- **Tableau des équivalences pour les diplômes[7] de niveau III et supérieur**

Niveau III et supérieur		Exemples	Modules du BCCEA			
			Communication et relations humaines	***Secrétariat Bureautique***	***Gestion de l'entreprise artisanale***	***Stratégie et techniques commerciales***
Diplômes spécialisés dans un domaine de formation traité pour partie par le BCCEA : BTS, DUT, DEUG, …	Commerce, Vente	BTS « Force de Vente », BTS « Action commerciale », DUT « Techniques de Commercialisation », …				■
	Comptabilité, Gestion	DUT « Gestion des Entreprises et des Administrations », BTS « Assistant de gestion », …			■	
	Secrétariat, Bureautique	BTS « Assistante de Direction », …		■		■
	Economie	DEUG « Economie», …			■	
Titres et diplômes professionnels touchant au secteur de l'artisanat	Brevet de Maîtrise Supérieur		■			■
	Brevet Technique des Métiers Supérieur		■		■	■

[7] *Cf. note n°1, page 39*

LA PROFESSIONNALISATION

PRINCIPES RETENUS POUR LA PROFESSIONNALISATION

RAPPEL DES ORIENTATIONS PRISES PAR L'ASSEMBLEE GENERALE (JUIN 2001 ET JUIN 2002)

Définition et forme de la professionnalisation attachée au BCCEA :

- La professionnalisation du BCCEA prendra la forme d'un module professionnel additionnel,
- Ce module sera organisé par famille de métiers et à leur demande,
- La professionnalisation consistera en une déclinaison professionnelle des enseignements généraux du BCCEA, elle portera sur les problématiques de gestion, d'organisation, de commercialisation, de réglementation, spécifiques aux familles de métiers,
- La professionnalisation des contenus n'aura pas de dimension technique en lien avec l'activité de l'entreprise.

Statut du module professionnel

- Le module professionnel prendra la forme d'une mention complémentaire optionnelle non intégrée au système de validation.

Démarche pour la création de module professionnel dans les familles de métiers

- La demande de création de module devra émaner d'organisations professionnelles représentatives de l'artisanat,
- L'instruction et la validation de cette demande seront du ressort de la commission des formations,
- La propriété intellectuelle du référentiel appartiendra à l'APCM,
- La mise en œuvre sera du ressort des chambres de métiers.

Module : PROFESSIONNEL AUTOMOBILE

OBJECTIFS DU MODULE ADDITIONNEL AUTOMOBILE

- **Compléter les compétences** du collaborateur de chef d'entreprise artisanale de l'automobile dans les domaines traités par le BCCEA par les principaux éléments spécifiques au secteur de l'automobile.

PUBLIC CONCERNE

- **Définition du champ professionnel de ce module**

Les entreprises relevant de la convention collective de l'automobile et inscrites au Répertoire des métiers.
Sont concernées en particulier : la réparation automobile, la réparation de cycles et motocycles, le contrôle technique automobile, mais aussi les activités de dépannage, station service, vente, démolisseurs… à condition d'être inscrit au Répertoire des métiers.

- **Statuts du stagiaire**

L'ensemble des statuts de stagiaires éligibles au BCCEA dans son ensemble seront éligibles au module complémentaire Automobile.

CONTENUS

COMMUNICATION ET RELATIONS HUMAINES DANS L'AUTOMOBILE

- **Maîtrise du vocabulaire technique**

Se concentrer sur le vocabulaire nécessaire à la fonction de réception d'atelier en priorité. En second lieu pourrait être éventuellement abordé le vocabulaire de la fonction commerciale. Par contre, on exclut a priori le vocabulaire nécessaire pour assurer la fonction de commande de pièces détachées.

- langage technique automobile minimum nécessaire sur la mécanique, la carrosserie, les équipements, les gammes de véhicules…,
- le vocabulaire de la maintenance : révision, réparation, etc.

- **Assistance à la clientèle dans le cadre du dépannage**

- La prise en charge des clients en situation de désarroi, en parallèle à la gestion du véhicule accidenté.

LES ACTEURS DE L'AUTOMOBILE

- organigramme des principaux interlocuteurs de l'entreprise artisanale automobile : fournisseurs, partenaires, prestataires, administrations (ex DDCCRF, DRIRE,…),
- éventuellement déclinés par métier (réparation, contrôle technique, etc.).

LES SPECIFICITES REGLEMENTAIRES DE L'AUTOMOBILE

Bien veiller à ne pas reprendre les éléments juridiques et fiscaux généraux déjà traités dans le module de base « gestion de l'entreprise artisanale »
Se limiter aux points spécifiques réglementaires essentiels, utiles dans la gestion courante de l'entreprise artisanale automobile.

- **Responsabilité du réparateur automobile**

– à l'égard du client (ordre de réparation, dépôt d'un véhicule, règles de l'art, obligations de résultat, rôle de gardien, devoir de conseil,…) ; assistance juridique,

– à l'égard de tiers (dépôt de véhicule, réparation…).

- **Assurances**

– les relations avec les compagnies d'assurance,

– les conventions d'agrément (implications sur les responsabilités de l'entreprise ; le point particulier des cessions de créances à la compagnie d'assurance…).

- **Contrôle technique**

– réglementation et procédures du contrôle technique à connaître dans toutes les entreprises de l'automobile, afin d'être en situation de conseil du client face au contrôle automobile (périodicité du contrôle, liste des points à vérifier,…).

- **Protection de l'environnement**

– gestion des déchets,

Rappel succinct des obligations générales de la gestion des déchets et des spécificités automobiles (COV, amiante, etc.).

FISCALITE SPECIFIQUE A L'AUTOMOBILE

- **TVA,**

– TVA (exonération de TVA, TVA sur les véhicules et pièces d'occasion, retours de consignes, produits pétroliers, aménagements de véhicules pour personnes handicapées,…).

- **Autres spécificités fiscales**

– taxes sur les véhicules de société,

– amortissement des équipements d'atelier,

– spécificités des autres activités de l'automobile.

LA GESTION DES ACTIVITES DE L'ENTREPRISE

En rester uniquement à la dimension administrative, et non la dimension technique de la gestion d'atelier. Il ne s'agit pas de former un futur responsable ou gestionnaire d'atelier mais de permettre au collaborateur d'assurer le suivi de l'atelier dans l'organisation administrative des opérations de maintenance et dans les calculs de rentabilité.
De même, ne pas y intégrer des dimensions de contacts clientèle/d'accueil, vues dans le développement commercial.

- **Réception atelier**

– La tenue du cahier de rendez-vous,

– La rédaction des ordres de réparation.

- **La rentabilité des activités de l'entreprise** (atelier, …)

– éléments particuliers du calcul du prix de revient et du prix de vente horaire dans les entreprises de l'automobile (par exemple, modalités de refacturation du traitement des déchets),

– compte de résultat sectoriel des différentes activités (réparation, vente, occasion,…),

– ratios de rendement et de productivité de l'activité atelier : Partir des éléments comptables des différentes activités de l'atelier, pour ventiler les charges et élaborer un tableau de bord, et enfin, calculer et analyser les coûts et les marges pour en déduire notamment le prix de vente horaire,

– cessions internes.

GESTION DU PERSONNEL DANS L 'AUTOMOBILE

- **Convention collective automobile**

Règles spécifiques au commerce et à la réparation automobile,

– capitaux de fin de carrière,

– évolutions de la grille de qualification,

– épargne salariale,

– accord de réduction du temps de travail,

– gestion des permanences,

– agréments du personnel du contrôle technique, etc.

- **Hygiène et sécurité**

– rappel des principales normes de sécurité, liste des risques spécifiques à l'automobile (incendie, émissions volatiles, fosses de visites, etc.),

– mesures de précautions (instructions CRAM, normes INRS,…),

– portée des contrôles (organismes habilités, domaines sur lesquels portent cette habilitation) et peines encourues.

- **Formation**

– les différents dispositifs (formation continue, en alternance, l'apprentissage, la validation des acquis professionnels, etc.),

– les différents acteurs : FAF, ANFA, GNFA, AFPA, Prestataires spécialisés (ex réseaux CT, fournisseurs,…),

– les différentes aides et réseaux de financements et cofinancements.

DEVELOPPEMENT COMMERCIAL DE L'ENTREPRISE ARTISANALE AUTOMOBILE

- **Positionnement stratégique de l'entreprise artisanale automobile**

– L'environnement réglementaire de la distribution et de la réparation automobile (nouveau règlement européen, survol des principales réglementations touchant les métiers du secteur),

– les grandes tendances du secteur automobile (concentrations, analyse des flux routiers, diagnostic du territoire, nouveaux intervenants du type assureurs et plates-formes d'assurance,…),

– réponses stratégiques possibles des très petites entreprises (regroupement, diversification, désinvestissement, reprise-relais, transmission,…).

- **La qualité dans l'automobile**

– présentation des dispositifs existants dans l'automobile (certification de services, ISO, labels, chartes) ; définitions techniques de base et portée juridique,

– standards (des constructeurs, franchisés, groupements,…).

- **La relation commerciale**

– l'accueil (l'aménagement de l'espace, la prise de contact et l'écoute, la découverte du véhicule…),

– la vente de services, la valorisation du savoir-faire,

– le financement automobile,

– la livraison mise en main,

– la prise en charge et fidélisation de la clientèle, accueil, opérations commerciales (présentation de la prestation, mailings, vente d'un forfait, etc.).

DEVELOPPEMENT D'UNE FORMATION A DISTANCE

LES 5 ETAPES SOUHAITABLES DU PROCESSUS DE DEVELOPPEMENT D'UNE FORMATION A DISTANCE POUR LE BCCEA

PREMIERE ETAPE : L'ANALYSE

UN TRAVAIL EN 8 POINTS

Cette analyse a été en partie réalisée par le groupe de travail inter Chambres (cf. : le compte-rendu en annexe 1).

- **Analyse des principales caractéristiques du public du BCCEA**

– plutôt faible niveau de formation,

– souvent éloigné du centre de formation,

– peu disponible,

– recherchant à rompre un certain isolement,

– en général disposant d'un ordinateur.

- **Analyse des principales caractéristiques du BCCEA**

– formation appréciée en face à face,

– créant des échanges et des solidarités,

– longue pouvant générer des découragements.

- **Analyse des besoins en formation**

  L'actualisation du référentiel du BCCEA correspond exactement en cette analyse.

- **Analyse des améliorations de la performance que la formation à distance peut apporter à la formation traditionnelle**

  Deux améliorations pourraient être apportées :

– mise sur supports de contenus spécifiques à des groupes de métiers ou plus pointus, de façon à réduire la charge de travail en face à face ou à compléter la formation,

– accessibilité de la formation à des personnes éloignées du centre de formation tout en gardant un contact avec l'équipe pédagogique.

- **Détermination des objectifs de la formation à distance**

- **Détermination des axes prioritaires de formation**

  Ces deux points sont abordés dans le compte-rendu des travaux du groupe de travail en annexe 1.

- **Détermination des sessions enseignés à distance**

- **Détermination des outils utilisés** (présentation en annexe 3)

  Une formule CD-ROM et messagerie internet pourrait constituer une première solution appropriée au BCCEA.

- **Fixation des contraintes du projet,** comme le budget et le délai

Ces trois derniers points sont à exprimer à l'APCM.

DEUXIEME ETAPE : LA CONCEPTION GENERALE

- **L'approche globale**

  Essentielle au processus de développement, il s'agit de recueillir, auprès de l'ensemble des membres de l'équipe de développement[8], de :

  - la façon dont ils conçoivent le projet,
  - les mises en garde qu'ils expriment.

- **Définition du « ton » et de la charte graphique**

  Cette définition doit être réalisée de façon très précise et avant tout autre travail de conception.

– Choix du « ton » : façon dont on va s'adresser à l'apprenant

– Choix d'une charte graphique : police de caractère du texte et de tout élément récurrent, couleurs, éléments de navigation, design des boutons, logo, ...

- **Description sommaire des leçons enseignées**

- **Le choix d'une plate-forme**

– Une plate-forme est le logiciel qui assiste la conduite des formations à distance (réalisation et hébergement de la formation). Elle regroupe l'ensemble des outils nécessaires au formateur, apprenant et administrateur.

– Exemples de plate-formes : e-cursus, ganesha, interwise, …

TROISIEME ETAPE : LA CONCEPTION DU PROTOTYPE

- **La conception pédagogique**

- **Le choix des médias**

– Pour chacun cours retenus, les concepteurs étudieront la meilleure manière de dispenser la formation, en utilisant au choix les **cinq médias offerts par la e-formation** : texte, vidéo, animation, audio, graphisme.

– La sélection des médias doit tenir des contraintes techniques du public du BCCEA. Ainsi, l'informatisation étant plutôt à une phase de démarrage, l'ADSL n'est pas une technologie répandue parmi le public BCCEA et les téléchargements de fichiers lourds sont à éviter (vidéo, audio, abondance de photos, …).

---

8 *Responsable de projet, Responsable pédagogique, Responsable administratif et du budget, webmaster / Conseils et prestataires techniques / Chambres de métiers : formateurs chargés de la relecture et de la mise à jour*

- **Les principales recommandations**

– Privilégier l'interactivité avec l'apprenant[9],
– Eviter les successions de pages (comme dans un livre) au risque de lasser l'apprenant,
– N'oublier pas d'orienter l'apprenant pour faciliter au maximum sa navigation,
– Recourir à l'utilisation de différents médias, source de motivation,
– Vérifier que les informations dispensées soient suffisamment précises pour éviter les risques de mauvaise interprétation,
– Veiller à ne pas diffuser une charge d'informations trop importante qui ne pourrait être « digérée » par l'apprenant[10],
– Donner à l'apprenant les moyens de contrôler le déroulement de la formation (sélection des chapitres abordés, détermination du degré de précision du contenu, choix du mode de présentation, …).

- **La conception graphique**

– Plusieurs recommandations sont à respecter pour une bonne conception en ligne :
– Eviter les causes de confusion, voire de frustration, chez les utilisateurs[11],
– Capter au maximum l'attention de l'utilisateur[12],
– Structurer l'information,
– Garder sur chaque page des options standards comme « Accueil », « Nous contacter »,
– Ne pas abuser des techniques de mise en valeur des éléments,
– Equilibrer les pages grâce à des espaces libres,
– Veiller à la qualité de l'interface : pertinence de la navigation, équilibre graphique des écrans, intérêt des graphiques, …

QUATRIEME ETAPE : L'EVALUATION DU PROTOTYPE ET AJUSTEMENTS

- **La réalisation d'un prototype**

Il s'agit de développer un module de test préliminaire, suivant les lignes directrices citées ci-dessus, afin de savoir comment le public va réagir à ce produit. Si le test est négatif, il est possible de réorienter le projet. Les risques sont ainsi minimisés.

- **La mise en circulation du prototype auprès d'une population test**

Il pourrait s'agir d'un groupe dans une Chambre de métiers définie.

---

9 *interactivité simple : exercices pratiques, questionnaires, …/ interactivité complexe : forums, informations de dernière minute, conférences audio, …*

10 *Rappelons que le temps moyen de concentration d'un apprenant sur un outils de-formation est de 20 minutes.*

11 *Renvois vers des sites en construction, messages d'erreur, temps de téléchargement trop longs, liens qui ne renvoient pas à l'objet ou à l'écran indiqué, options situés en bas de page et pas immédiatement visibles, …*

12 *photos accrocheuses, couleurs, …*

- **Définition de la grille d'évaluation**

Exemples d'indicateurs :

- au niveau de l'accueil par les apprenants,
- au niveau technique,
  - nombre et types d'incidents techniques,
  - nombre de recours à la maintenance,
  - temps d'adaptation des apprenants à la technique,
  - souhaits d'améliorations par les apprenants.
- au niveau budgétaire,
  - niveau d'acquisition de connaissances par les apprenants,
  - temps de travail des apprenants et des formateurs,
  - appréciations des apprenants sur la qualité du contenu et de l'encadrement pédagogique.
- au niveau de l'organisation de la formation,
  - dysfonctionnements constatés,
  - degré de mobilisation nécessaire des formateurs.
- au niveau financier,
  - comparaison avec les prévisions,
  - mise en rapport des coûts avec le nombre d'apprenants, les temps passés et les effets de la formation en ligne.
- au niveau d'une généralisation possible,

- **Réalisation de l'évaluation et analyse des résultats**
- **Poursuite et fin du développement**
- **Installation du système**

CINQUIEME ETAPE : L'EXPLOITATION

- **Mise en place des fonctions d'accompagnement**

- fonction de tutorat,

  Le tuteur accompagne directement les apprenants en e-formation.
- fonction de support (variables selon formation sur CD-rom ou sur intenet),

  Assistance technique, hot-line, diagnostic de problèmes, attribution de mots de passe, actualisation des contenus, maintenance technique …
- fonction de mise à jour,

  Le webmaster actualise les contenus.

- **Mise à disposition de l'outil et des formateurs**

Annexe 1 : Extrait du compte-rendu de la réunion du groupe de travail du 7 février 2002 sur l'usage des nouvelles technologies dans la formation du BCCEA

- L'usage des nouvelles technologies pourrait éventuellement s'insérer dans la formation du BCCEA sous la forme d'un enseignement à distance. Elles interviendraient **en tant que complément**, car elles ne peuvent avoir pour vocation de remplacer la formation en face à face dont les apports sont essentiels.

- L'usage des nouvelles technologies dans la formation du BCCEA ne demanderait pas d'organiser un système de prêt d'ordinateurs dans la mesure où les stagiaires sont informatisés dès le départ de la formation ou s'informatisent relativement peu de temps après.

- L'actualisation du BCCEA est une opportunité à saisir pour introduire les NTIC, quelles que soient les contraintes existant actuellement. En effet, l'intégration de l'usage des NTIC dans les processus pédagogiques est une évolution inéluctable.
  Cependant, compte-tenu de l'investissement nécessaire, il convient de procéder **étape par étape.**

- Une des principales richesses de la formation du BCCEA est la possibilité pour les collaborateurs de sortir de l'entreprise et de créer des relations mobilisatrices avec les autres stagiaires et formateurs. Il conviendrait par conséquent que l'intégration des nouvelles technologies puisse être le prolongement de la formation en face à face, en favorisant les possibilités d'échanges à distance.

- Ainsi, les axes prioritaires de ce projet pour le BCCEA seraient les suivants :

– **Renforcement des liens du groupe** pendant les périodes séparant deux sessions en face à face,

– Individualisation de la formation par la réponse du formateur à des **questions** des stagiaires,

– **Soutien** aux stagiaires par la possibilité de travailler chez eux sur les sujets où ils rencontrent des difficultés,

– **Auto-diagnostic** ou applications pratiques à son entreprise à partir de grilles que le stagiaire pourrait remplir,

– Réalisation d'**exercices** complémentaires illustrant et mettant en pratique les connaissances transmises lors de la formation en face à face,

– **Mutualisation** des expériences des formateurs (échanges de méthodes et de supports, compte-rendu d'expérience, …),

– **Recherche** sur internet sur un point précis demandée par le formateur aux stagiaires pour le cours suivant,

– Recherche d'informations techniques **pointues** sur les aspects spécifiques liés à un métier (notamment en droit, comptabilité, gestion),

– **Téléchargement** des supports pédagogiques pour les stagiaires n'ayant pu se rendre à un cours,

– **Entraînement** à la bureautique à partir de progiciels.

- En fonction des objectifs fixés, les **moyens utilisés** seraient différents :

– **Objectif d'échanges,**

Site internet national proposant les fonctionnalités de forum de discussion et de messagerie.

– **Objectif d'enseignement à distance,**

Outil situé sur poste informatique hors connexion à internet en raison des questions de sécurité, dé réactivité et de coût (même si l'outil peut être obtenu par téléchargement à partir d'un site internet, avec mise à jour régulière).

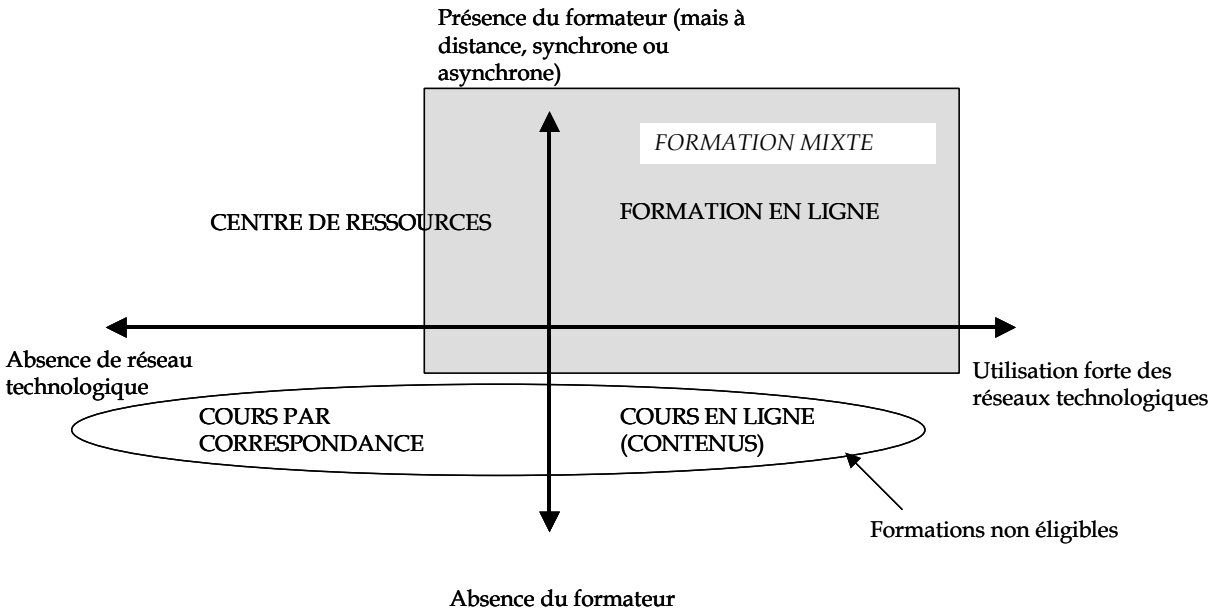
Annexe 2 : E-formation et formation mixte

DEFINITION

- **La Formation Ouverte et A Distance (FOAD)**

– **FOAD =** dispositif de formation qui ne repose pas uniquement sur du face à face présentiel,

– **Le champ de la FOAD.**



- **La e-formation ou formation en ligne**

– Une forme parmi d'autres de FOAD,

– Formation utilisant un réseau,

– Formation synchrone avec l'utilisation de la webcam ou des fonctions audio, formation asynchrone avec l'utilisation de la messagerie,

– Nécessité de pré-requis élevés en cas de seul recours à la e-formation (ex : formation aux dernières fonctionnalités d'un logiciel que l'on maîtrise déjà),

– Constat : le recours à la e-formation seule donne le plus souvent de faibles résultats chez les stagiaires.

- **La formation mixte** (partie grisée du schéma)

– Combinaison de plusieurs formes de formation en intégrant une partie de e-formation,

– Type le plus courant de formation mixte : e-formation + face à face.

POSITIONNEMENT DE LA E-FORMATION ET MODES DE FINANCEMENT

- **Un taux de pénétration relativement faible**

– Une apparition récente des premières plate-formes en France,

  - o Définition : logiciel regroupant les outils à destination des apprenants et formateurs pour concevoir, suivre et valider une formation en ligne,
  - o Il s'agit essentiellement de projets financés par des fonds publics (FSE) et intégrés dans des projet d'aménagement du territoire.

– Un retard par rapport aux Etats Unis et aux pays d'Europe du Nord (contraintes géographiques) et un risque d'absorption du marché par ces pays au moins sur le plan technologique.

- **Les caractéristiques des organismes de formation s'y étant engagés**

– Surtout des organismes publics (AFPA, Greta) en raison des financements par des fonds publics,

– Quelques gros organismes privés (CEGOS ou DEMOS) et sans doute faible part de leur chiffre d'affaires,

– Echec pour beaucoup de start-up.

- **Caractéristique des formations**

– Pour l'instant, application restreinte à des domaines tels que l'informatique, les langues ou les matières de bases d'enseignement général (français, maths, etc.),

– Le public concerné par les expérimentations,

  - o des bas niveaux de qualification (projets FSE),
  - o des hauts niveaux sur des formations très techniques (exemple : simulateurs dans des écoles d'ingénieur).

– La durée : idéalement sessions de 20 minutes,

Cette durée correspond à la durée moyenne de concentration d'un apprenant sur un cours en e-formation (40 minutes en face à face).

- **Imputabilité et éligibilité** des formations

– Circulaire DGEFP du 20 juillet 2001, fixant :

  - o les modalités d'assistance pédagogique de l'encadrement
    La possibilité de contacter un formateur pour l'apprenant, qu'elle soit synchrone ou asynchrone, est obligatoire,
  - o les moyens d'évaluation et de validation
    Ils doivent exister mais ne sont pas forcément synchrones,
  - o les modalités d'organisation
    La circulaire enlève la nécessité de se regrouper,
  - o l'obligation d'une preuve de la réalité de la formation
    Cette preuve est à apporter par l'organisme de formation,
  - o la durée imputable
    Actuellement, il s'agit de la durée nécessaire estimée pour suivre la formation.

- Réflexion en cours dans les OPCA sur remise en cause de la notion d'heure stagiaire (difficulté à contrôler le temps de formation),

- A ce jour**, pas d'études de coût ou de rentabilité** de la e-formation

LES FREINS A LA GENERALISATION

- Freins liés à **l'investissement** nécessaire

- équipement des stagiaires,

- diffusion lente de l'ADSL (freine notamment les projets avec visioconférence).

- Freins **techniques** :

- sécurité des données (Internet),

- délais de traitement, même si beaucoup de progrès ont été faits au niveau de la compression des données.

- Freins **juridiques** : notions de droits d'auteur

- Freins liés à la **formation des formateurs** sur les nouvelles méthodes pédagogiques

Annexe 3 : Outils de la e-formation

LES OUTILS DE LA E-FORMATION ET LES CONTRAINTES TECHNIQUES

- **3 réseaux pour la e-formation**

	Avantages	Limites
Internet	Peu coûteux pour un débit normal (56Kb)	Faible qualité (l'image et son) même avec du haut débit
Lignes Numéris France Télécom (RNIS)	Très bonne qualité d'image et de son (ligne dédiée point à point)	Coût élevé
Satellite	Faible équipement Bonne qualité d'image et de son	Coût élevé

- **Les caractéristiques des outils de formation mixte** :

– en ligne et hors ligne

– synchrone et asynchrone (temps réel ou temps différé)

– présenciels et à distance

– individuel et collectif

- **Les catégories d' outils** :

– **les didacticiels** : permet la transmission ou l'appropriation de savoir à distance à un apprenant qui est seul :

  o un cours avec parcours pré-établis (« tutoriel »)

  o un choix d'exercices sur des thèmes spécifiques (« exerciseur »)

  o une mise en situation de l'apprenant avec visualisation en temps réel des effets (« simulateur »)

– **les collecticiels** : permet la mise en commun d'informations numérisées à distance de manière synchrone ou asynchrone, en vue d'un échange entre au moins deux interlocuteurs (le formateur et un apprenant) disposant d'un PC communicant

- **Le coût**

– Le coût dépend essentiellement de l'infrastructure technique initiale de l'utilisateur,

– mais des économies d'échelle sont ensuite possible (« industrialisation de la formation »).

AVANTAGES ET LIMITES TECHNIQUES DES OUTILS UTILISES POUR LES PLATES FORMES DE TELEFORMATION

	EL/HL[13]	S/AS[14]	I/C[15]	Avantages	Limites
Fichiers HTML ou XML	EL	AS	I	Permet liens hypertextes avec e-mail du formateur, CD-Rom, sites à explorer par l'apprenant	
Eléments multimédia	HL	AS	I	Permet illustrer les contenus avec des animations, (images + sons).	Coût élevé, s'assurer que l'animation est bien utile à la formation
E-mail	EL	AS	I	Permet communication avec le formateur ou entre les apprenants	Asynchrone
Chat	EL	S	C	Permet des travaux collectifs ou échanges en temps réel avec le formateur Pour des formations longues uniquement	Pas utilisé par les apprenants si non intégré au processus pédagogique, avec des périodes fixes de connexion
	EL/HL[16]	S/AS[17]	I/C[18]	Avantages	Limites

13 *EL : en ligne / HL : hors ligne*

14 *AS : asynchrone / S : synchrone*

15 *I : individuel / C : collectif*

16 *EL : en ligne / HL : hors ligne*

17 *AS : asynchrone / S : synchrone*

18 *I : individuel / C : collectif*

Forum	EL	AS	C	Permet de garder une trace de tous les échanges et de les réutiliser (capitalisation) Un médiateur pour filtrer les informations Développement constaté plus important que le Chat	
Tableau blanc	EL	S	C	Equivalent du tableau de l'animateur en présenciel Possibilité d'y intégrer des documents Office Manifestation possible des apprenants sur le tableau	Haut débit requis
Outils de travail collaboratifs	EL	S	C	Partage de documents et d'outils Un même document annoté par tous les participants Possibilité pour l'apprenant d'utiliser un logiciel qui n'est pas implanté sur son poste	
Visioconférence	EL	S	C	Qualité de l'image et du son (contrairement à la visiophonie)	Doit être associé à une formation en présenciel Coût élevé
Système de prise en main à distance du poste apprenant	EL	S	C		

	EL/HL[19]	S/AS[20]	I/C[21]	Avantages	Limites
Mise en ligne de machines	EL	S	C	Application à la haute technologie dans secteur de pointe ou à risque (nucléaire)	
Outils de gestion de parcours	EL	S	C	Permet de visualiser l'avancement de la formation et les progrès réalisés par l'apprenant Permet l'inscription en ligne, l'envoi des convocations, les prises de rendez-vous, etc.	

19 *EL : en ligne / HL : hors ligne*

20 *AS : asynchrone / S : synchrone*

21 *I : individuel / C : collectif*